

Nachbefragung unserer Klienten

Zum zweitenmal in Folge haben wir unsere Klienten nach Abschluss der Beratung um Rückmeldung bzgl. Zufriedenheit mit der Beratung und der erreichten Veränderungen gebeten (Katamnesebogen s. Homepage der EB und Jahresbericht 2002).

Obwohl sich – wie erwartet – kaum Veränderungen bzgl. der Ergebnisse des Vorjahres ergeben, war uns die Nachfrage aus zwei Gründen sehr wichtig:

- Die Klienten merken, dass wir auch nach dem Abschluss der Beratung an ihrer Entwicklung interessiert sind.
- Für die Kolleginnen und Kollegen der Beratungsstelle bedeutet jeder zurückgesandte Bogen eine unmittelbare Rückmeldung und gestattet so die Reflexion der geleisteten Arbeit im Einzelfall.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

- Der Rücklauf der ausgesandten Bögen war deutlich höher als im Vorjahr (42,5 gegenüber 36,2 Prozent), dies liegt sicher auch an der verkürzten Fassung des Katamnesebogens 2003.
- Die Klienten hatten zu einem hohen Maß (91,9 %) volles bzw. überwiegendes Vertrauen zur Beraterin/zum Berater und fühlten sich verstanden.
- In mehr als 2/3 aller Fälle konnten mit Unterstützung und Anregung der Beraterin/des Beraters Lösungswege für die Probleme gefunden werden.
- Mehr als ¾ der Klienten konnten mit Hilfe der Beraterin/des Beraters neue Einsichten in die Problemlage gewinnen.
- In 78,2 % der Fälle hatte sich das Problem, wegen dessen die Beratungsstelle aufgesucht wurde, gelöst bzw. gebessert.
- Die Veränderung wurde zu einem überwiegenden Maße auf die Beratung in der EB zurückgeführt (80,0 %).
- In mehr als der Hälfte der Fälle hat sich der Umgang miteinander in der Familie verbessert, unverändert blieb er in 39,1 % (hier haben die Klienten die Situation kritischer als im Vorjahr eingeschätzt).
- Veränderungen wurden in ca. 2/3 der Fälle auf die Beratung zurückgeführt (64,6 %).
- Brauchbare Anregungen zur selbständigen Lösung der Probleme haben 85,9 % zumindest zum Teil erhalten.
- Ca. ¾ der Klienten hatten das Gefühl, dass sie jetzt auch mit anderen Problemen besser oder zumindest zum Teil besser umgehen können (76,3 %).
- Mehr als die Hälfte der Klienten (54,5 %) haben keine weitere Hilfe durch andere Institutionen, Therapeuten u. Ä. erhalten.
- Die Bereitschaft, anderen Personen unsere Beratungsstelle weiterzuempfehlen war sehr groß und insgesamt noch etwas höher als im letzten Jahr (90,0 gegenüber 87,9 %).

Bei den schriftlichen Anmerkungen, die die Klienten im Bogen anfügen konnten, dominierten die positiven Äußerungen: Zum Teil wurde der rasche und unbürokratische Zugang gelobt, es wurde sich für die Beratung bedankt, Klienten äußerten, dass sie sich gut angenommen fühlten, dass sie die EB gerne weiterempfehlen würden, dass ihnen die Beratung eine andere Sichtweise eröffnet hatte. Ein anderer Ratsuchende forderte auf, mehr Werbung für die EB zu machen, damit auch andere Eltern den Zugang zur Beratungsstelle finden.

Kritisch wurde angemerkt, dass die Anzahl der Termine nicht ausgereicht hätten, und dass in gewissen Fragestellungen, meist juristischer Art, wie z. B. Umgangsrecht, die Beratung nicht kompetent genug gewesen sei, bzw. die Beratungsstelle sich für ein Problem als nicht zuständig erklärte. Einem Klienten erschien die Vorgehensweise des Beraters zu bedrängend, im Weiteren wurde beklagt, dass es keine Gruppentherapie-möglichkeit in der EB gab. Einige Anmerkungen bezogen sich auf das Setting, so wurde erwähnt, dass Veränderungen für das Kind in der Trennungssituation nur dann möglich seien, wenn der getrennt lebende Partner auch offen für die Beratung ist, bzw. dass man sich selbst ändern wollen müsse, erst dann würde eine Beratung auch fruchten. Zweimal wurde auch beklagt, dass sich bestimmte Symptome wie Schulleistungen nicht gebessert hätten, ein anderer berichtete, dass eine dissoziale Entwicklung sogar verstärkt weitergegangen sei.

Besonders diese negativen Äußerung lassen in dem Fall, in dem auf eine Anonymisierung von Seiten der Klienten verzichtet wurde, eine Reflexion des Beratungsverlaufes für den Berater/die Beraterin zu. Hierin sehen die Beraterinnen und Berater eine Chance, auch in schwierigen Fällen - in denen z. B. die Beratungsmöglichkeiten nicht ausreichen, Widerstände sehr erheblich waren oder ein Klient nicht erreicht werden konnte - eine Möglichkeit, Verbesserungen in dem Umgang mit der Problematik zu erzielen. Daher bedauern wir es außerordentlich, dass diese Form der Nachbefragung aus Kapazitätsgründen nicht mehr fortgeführt werden kann.

Der nachfolgende Abschnitt macht auch deutlich, dass Erziehungsberatung ihre Wirksamkeit vielfach nachgewiesen hat, Nachbefragungen nicht immer wieder aufs Neue die positiven Auswirkungen belegen müssen. Gleichzeitig zeigt er, dass wir mit unserer Fuldaer Untersuchung durchaus im „Trend“ liegen.

Wie wirksam ist Erziehungsberatung? – Ein Kurzüberblick über Wirksamkeitsstudien in der Erziehungsberatung

Auch in Fulda werden wir als Erziehungsberater/-beraterin gefragt: „Alles schön und gut, aber bringt das eigentlich etwas, die Erziehungsberatung?“. Auch Politiker und Geldgeber konfrontieren die beraterische Fachkraft mit Recht mit der Forderung, dass doch eigentlich vorher überprüft werden müsste, ob so etwas wie Beratung überhaupt wirkt, bevor man dazu Gelder bereitstellen kann.

Gibt man in eine Suchmaschine im Internet den Begriff „Evaluation/Erziehungsberatung“ ein, so erhält man ca. 1730 Zugriffsmöglichkeiten auf Internet-Seiten, zu „Heimerziehung/Evaluation“ ca. 1400, zu „Evaluation/ Erziehungsbeistandschaft“ 172, zu Evaluation/Sozialpädagogische Zentren“ ca. 80 Treffer (Stand 15.02.04). In den letzten

Jahren hat also ein Großteil der Evaluationsstudien neben der Heimerziehung den Bereich der Erziehungsberatung untersucht.

Grundsätzlich kann der Bereich der Erziehungsberatung als einer der am besten erforschten Bereiche des gesamten Jugendhilfespektrums gelten.

Dies hat u. a. folgende Gründe:

- übersichtliche und klare Fallzahlen
- vorbildliche Eigendokumentation der Beratungsarbeit, oft anhand spezieller Computerprogramme
- Interesse und Offenheit der Mitarbeiter sich „in die Karten“ blicken zu lassen
- genügend große Fallzahlen, die eine statistische Repräsentativität erlauben
- Anonymisierbarkeit der Klienten und Wahrung des Datenschutzes
- Mitarbeit der Klienten aufgrund guter verbaler Kompetenz und nur durchschnittlich hoher Auffälligkeit der Kinder
- mehr Transparenz durch fehlenden Amtscharakter.

Was ist nun der kleinste gemeinsame Nenner in den zahlreichen Untersuchungen? Lassen sich zumindest grobe Ergebnisse und Wirkfaktoren von Beratung finden?

Die Frage, ob Erziehungsberatung erfolgreich ist, lässt sich mittlerweile nicht mehr durch Vermutung sondern durch empirische Ergebnisse aus den zahlreichen Untersuchungen beantworten. Alle Untersuchungen bestätigen,

- dass ein Großteil der Klienten mit der Beratung subjektiv zufrieden ist
- dass Klienten in der Beratung Entlastung, Verständnis, persönliche Annahme, Ermutigung finden
- dass es zu einer Verbesserung ihres Selbstwertgefühles, zu mehr Verständnis unter den Familienmitgliedern und zu besserer Kommunikation in der Partnerschaft kam
- dass diese Veränderung auch nach Abschluss der Beratung stabil blieben

- dass sich konkrete Probleme/Symptome in der Selbsteinschätzung der Klienten gelöst bzw. gebessert haben - die subjektive Zufriedenheit mit der Beratung und die emotionale Bedeutung, die das Beratungsgespräch für sie hatte, fielen noch deutlicher aus
- dass ein sehr hoher Prozentsatz die Stelle weiterempfehlen oder selbst wieder Beratung in Anspruch nehmen würde
- dass für viele Klienten die vertrauensvolle und nicht moralisch wertende Begegnung mit einem/einer fachlich kompetenten außenstehenden Gesprächspartner/Gesprächspartnerin sehr bedeutsam ist, also dass der Beziehungsaspekt von Beratung eine entscheidende Bedeutung für die Ratsuchenden hat.

Diese Ergebnisse finden sich in fast allen Resultaten unserer eigenen Befragung wieder.

Allerdings lassen sich auch die Kritikpunkte an den vorliegenden Studien auf unsere Fuldaer Untersuchung übertragen. Fast alle Befragungen wurden nach Ende der Beratung durchgeführt, damit besteht die Gefahr einer zu positiven Erinnerungstrübung und damit einer Überbewertung der Ergebnisse.

Des Weiteren wurde die Frage der Betroffenenbeteiligung aufgeworfen:

Aus Gründen der verbalen und reflexiven Kompetenz beschränkte man sich auf Erwachsene und Eltern von angemeldeten Kindern. Die Kinder/Jugendlichen selbst wurden nur in wenigen Studien befragt. Hinzu kommt, dass die neuere Evaluationsforschung erkannt hat, dass ein Konstrukt wie „Beratungszufriedenheit“ nicht einfach auf die Dimension „Anwesenheit/Abwesenheit des Symptoms“ reduziert werden kann. Eine Konsequenz daraus wäre es, für die Zukunft prozessbegleitende bzw. längsschnittliche Erhebungen durchzuführen und weniger das Ergebnis der Beratungsinteraktion, sondern vielmehr die Veränderungen während der Beratungsinteraktion zu fokussieren. Außerdem müssten Einschätzungen Dritter (LehrerInnen, Erzieherinnen, Beobachter) eingeholt werden. Dagegen steht allerdings der erhebliche Zeitaufwand für solche Vorhaben.

Schlussbemerkung:

Erziehungsberatung hat eindeutig positive und auch länger andauernde Effekte auf die Ratsuchenden. Selbst nach zwei bis drei Jahren hält diese Zufriedenheit an. Betrachtet man die Kosten-Nutzen-Relation der ambulanten Jugendhilfemaßnahmen „Erziehungsberatung“, so schneidet diese äußerst günstig ab.

Zusammenfassend fällt auf, dass der Bereich der Erziehungsberatung als gut evaluiert und erforscht gelten kann. Trotz begrifflicher Probleme bei der Konstruktion von Kriterien und Zielen der Erhebung scheint Erziehungsberatung eindeutig positive Effekte für Familien, Kinder, Eltern und Jugendliche zu zeitigen. In der fachlichen und politischen Diskussion braucht sich also Erziehungsberatung gegenüber Geldgebern, Politikern und überregionalen Gremien nicht zu verstecken.

So wünschenswert es ist, Wirksamkeitsstudien wie die Nachbefragung von Klienten kontinuierlich zur Selbstkontrolle der Arbeit durchzuführen, so zeigen jedoch unsere eigenen Erfahrungen in Fulda, dass der Aufwand sehr hoch ist, nicht unerhebliche Kräfte bindet. Trotz des jetzigen Aussetzens der katamnesticen Befragung bleibt es eine wichtige Frage für die Zukunft, wie direkte Rückmeldungen der Ratsuchenden über die erzielten Wirkungen zur Qualitätssicherung unserer Leistung herangezogen werden können.

Literatur:

Evaluation ... und kein Ende?

Ein Kurzüberblick über Wirksamkeitsstudien in der Erziehungsberatung

In: „Informationen für Erziehungsberatungsstellen,

Bundeskongress für Erziehungsberatung 3/03, S. 21 - 23